

## EVALUASI PENERAPAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG PADA PT MANDIRI TUNAS FINANCE CABANG MANADO

### EVALUATION OF THE IMPLEMENTATION INTERNAL CONTROL SYSTEM OF ACCOUNTS RECEIVABLE AT PT. MANDIRI TUNAS FINANCE BRANCH MANADO

Oleh:

**Jeffry Rolando Taroreh**

**Jessy D.L Warongan**

**Treesje Runtu**

Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi  
Universitas Sam Ratulangi Manado

e-mail:

<sup>1</sup>[jeffrtaroreh@yahoo.com](mailto:jeffrtaroreh@yahoo.com)

<sup>2</sup>[jdmarcus@gmail.com](mailto:jdmarcus@gmail.com)

<sup>3</sup>[truntu@gmail.com](mailto:truntu@gmail.com)

**Abstrak** :Penjualan merupakan salah satu aspek yang penting bagi perusahaan dalam usahanya untuk memperoleh laba. Penjualan secara kredit tidak memungkinkan perusahaan menerima langsung penerimaan kas, tetapi dapat menimbulkan piutang atas pelanggan. Pengelolaan piutang yang kurang baik secara langsung akan merugikan perusahaan. Untuk itulah diperlukan sistem pengendalian internal piutang agar dapat mengurangi kemungkinan terjadinya penyelewengan, pemborosan, yang dapat merugikan perusahaan. PT Mandiri Tunas Finance Cabang Manado menerapkan suatu sistem piutang yang dituangkan dalam Standar Operasional Perusahaan. Standar Operasional tersebut diantaranya mengatur tentang bagaimana proses penjualan secara kredit dan pengelolaan yang seharusnya dilakukan. Tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dan mengetahui bagaimana penerapan sistem pengendalian internal piutang pada PT Mandiri Tunas Finance Cabang Manado. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi tanpa menggunakan alat bantu rumus statistik. Pengolahan dan analisa data dilakukan dengan menggunakan data kualitatif yang menekankan pada segi pengamatan langsung. Berdasarkan evaluasi hasil penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal terhadap piutang usaha pada PT Mandiri Tunas Finance Cabang Manado sudah berjalan dengan cukup baik. Manajemen perusahaan telah menerapkan konsep dasar dan prinsip-prinsip pengendalian internal menurut kerangka committee of sponsoring organizations (COSO) namun masih perlu beberapa perbaikan.

**Kata kunci:** sistem pengendalian internal, piutang usaha.

**Abstract** :Sales is one aspect that is important for companies seeking to make a profit. Sales on credit does not allow companies receive direct cash receipts, but can give rise to receivables from customers. Poor management of accounts receivable will directly hurt the company. To that required internal control systems receivable in order to reduce the possibility of fraud, waste, which could hurt the company. PT Mandiri Tunas Finance Branch Manado implementing an accounts receivable system as outlined in the Standard Operating Company. Operational Standards Among them governing how the process of credit sales and management should be done. As for the author's purpose in conducting this study is to evaluate and determine how the application of internal control systems receivables at PT Mandiri Tunas Finance Branch Manado. Data collection techniques in this study were obtained through observation, interviews, and documentation tools without using statistical formulas. Processing and analysis of data using qualitative data in terms of the emphasis on direct observation. Based on the evaluation of the results of research that has been done, indicating that the system of internal control over accounts receivable at PT Mandiri Tunas Finance Branch Manado been running pretty well. Where the management company has applied the basic concepts and principles of internal control by template committee of sponsoring organizations (COSO) but still needs some improvement.

**Keyword:** internal control system, account receivables.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Perusahaan adalah suatu instansi yang terorganisir, berdiri dan berjalannya perusahaan tidak dapat terlepas dari hukum ekonomi dan prinsip dasar perusahaan pada umumnya. Perusahaan didirikan dengan tujuan tertentu antara lain untuk menunjang kegiatan induk perusahaan, memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang dan jasa, meningkatkan kesejahteraan pegawai serta yang paling penting bertujuan untuk mendapatkan laba yang layak. Perkembangan perusahaan saat ini semakin pesat. Era saat ini mendorong banyak perusahaan untuk semakin memperluas usahanya dengan meraih pangsa pasar. Hal tersebut mendorong terjadinya persaingan ketat antar perusahaan.

Penjualan merupakan unsur utama dalam memperbesar laba disamping unsur-unsur lain seperti pendapatan sewa, pendapatan bunga, dan lain sebagainya berbagai cara yang di tempuh oleh pihak perusahaan untuk meningkatkan volume penjualan. Mulai dari variasi produk, pemberian hadiah dan potongan harga, sampai dengan penjualan secara kredit. Perusahaan menyadari bahwa persaingan yang sangat ketat mengharuskan perusahaan terus bertahan dan menghasilkan laba. Oleh karena itu semakin dirasakan pentingnya suatu strategi pemasaran yang dapat membantu perusahaan untuk terus mempertahankan pangsa pasarnya. Strategi yang digunakan perusahaan untuk meningkatkan laba salah satunya adalah penjualan kredit.

Penjualan secara kredit tidak memungkinkan untuk perusahaan menerima langsung penerimaan kas, tetapi dapat menimbulkan piutang kepada pelanggan terhadap perusahaan yang memberikan penjualan kredit. Piutang semacam ini disebut sebagai piutang usaha atau piutang penjualan. Piutang (*account receivable*), merupakan tagihan perusahaan pada pihak lain yang timbul akibat adanya transaksi bisnis. Piutang dagang ini wajib dikelola oleh perusahaan karena jika keuangan perusahaan tidak dikelola dengan baik dan cermat, tentu saja akan mengakibatkan kerugian bagi perusahaan. Sementara itu jika piutang dagang pada pelanggan tidak diurus dengan baik, tentu hasil yang akan diterima oleh perusahaan juga kurang baik.

Piutang usaha suatu perusahaan pada umumnya merupakan bagian terbesar aktiva lancar serta bagian terbesar dari total aktiva perusahaan. Oleh karena itu pengendalian internal terhadap perusahaan usaha ini sangat penting diterapkan. Kecurangan dalam suatu siklus kerja sangat sering terjadi sehingga dapat merugikan perusahaan. Kecurangan yang mungkin terjadi pada bagian piutang usaha adalah tidak mencatat pembayaran dari debitur dan mengantongi uangnya, menunda pencatatan piutang dengan melakukan cash lapping, melakukan pembukuan palsu, mutasi piutang dan lain sebagainya.

Pengendalian internal merupakan salah satu cara yang digunakan dalam mengantisipasi kecurangan. Pengendalian internal perusahaan merupakan suatu rencana organisasi dan metode bisnis yang digunakan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi, menjaga aset, memberikan informasi yang akurat dan mendorong dipatuhinya kebijakan perusahaan yang telah ditetapkan.

PT Mandiri Tunas Finance merupakan salah satu perusahaan yang telah memegang izin untuk anjak pembiayaan mobil baru, KPM (Kredit Kepemilikan mobil dan multiguna. PT Mandiri Tunas Finance juga telah melayani usaha-usaha skala besar hingga keperluan perorangan dengan profesional.

Suatu perusahaan, ada kalanya penjualan kredit lebih besar posisinya dari pada penjualan secara tunai dan memberikan kontribusi terbesar terhadap laba perusahaan secara keseluruhan. Oleh karena itu peranan manajemen piutang dalam hal ini menjadi sangat penting bagi perusahaan yang bersangkutan. Beberapa cara yang telah dilakukan untuk mencegah terjadinya piutang tak tertagih (Bad Debt) yang telah dilakukan oleh manajemen perusahaan antara lain: mempercepat proses penerbitan nota, mempercepat pengantaran surat penagihan, konfirmasi yang baik dari pengguna jasa, dan lain lain sebagainya. Akan tetapi, masalah yang umum dihadapi adalah penagihan piutang yang telah jatuh tempo tidak selalu dapat diselesaikan dengan seluruhnya.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk meneliti dan mengetahui bagaimana sebenarnya pengendalian internal piutang usaha pada PT Mandiri Tunas Finance, sehingga penulis mencoba mengangkat judul yaitu "Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Internal Piutang Pada PT Mandiri Tunas Finance".

### Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dan mengetahui bagaimana penerapan sistem pengendalian internal piutang pada PT Mandiri Tunas Finance.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Akuntansi dan Akuntansi Keuangan

Raharja & Hendra (2011:6) menyatakan bahwa akuntansi (accounting) merupakan suatu seni atau kecakapan dalam mencatat, mengklasifikasikan, menggolongkan, mengikhtisarkan dengan suatu metode tertentu (secara standar) dalam satuan uang atas semua transaksi yang bersifat keuangan serta ditafsirkan atas hasil pencatatan tersebut secara periodik dan historis. Suwardjono (2011:5) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan akuntansi adalah seni pencatatan, penggolongan, dan peringkasan transaksi dan kejadian yang bersifat keuangan dengan cara yang berdaya guna dan dalam bentuk satuan uang dan penginterpretasian hasil proses tersebut. Akuntansi keuangan adalah informasi dan analisis akuntansi yang ditujukan bagi pihak-pihak di luar organisasi (Nickels et al. 2011:222).

### Pengendalian Internal

Siti dan Ely (2010:312) menyatakan "Pengendalian internal adalah suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen, dan personel lainnya dalam suatu entitas yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tujuan. Committee of sponsoring Organizations (COSO) mendefinisikan sistem pengendalian internal adalah suatu proses yang dipengaruhi oleh dewan direksi, manajemen, dan karyawan yang dirancang untuk memberikan jaminan yang meyakinkan bahwa tujuan organisasi dapat tercapai (Susanto, 2013:103).

### Tujuan Pengendalian Internal

Dalam rangka merancang suatu pengendalian internal yang baik, perlu melihat tujuan pengendalian sebagai berikut yang dikemukakan oleh (Arens et al. 2011:137).

1. Keandalan Laporan Keuangan (*Reliability of Financial Reporting*)
2. Ketaatan pada Hukum dan Peraturan yang berlaku. (*Compliance with applicable laws and regulations*)
3. Efektivitas dan Efisiensi Operasi (*Effectiveness and Efficiency of Operations*)

### Unsur Pengendalian Internal

COSO dikutip oleh Sunarto (2010:142), pengendalian internal memiliki lima komponen antara lain: (1) lingkungan pengendalian; (2) penilaian resiko; (3) pengendalian aktivitas; (4) informasi dan komunikasi; serta (5) monitoring.

### Keterbatasan Pengendalian Internal

Keterbatasan pengendalian internal seperti yang dikemukakan oleh Sunarto (2010:139) adalah sebagai berikut: (1) kesalahan dalam perhitungan; (2) gangguan; (3) kolusi; (4) pengabaian oleh manajemen; (5) biaya lawan manfaat;

### Piutang

Pontoh (2013:287), menyatakan piutang adalah "Sebuah hak tagih dari sebuah organisasi (dalam hal ini perusahaan) atas sejumlah uang tunai di masa yang akan datang yang disebabkan karena transaksi masa kini." Menurut Martani, dkk (2012:193), piutang adalah klaim uang, barang atau jasa perusahaan kepada pelanggan atau pihak-pihak lainnya.

### Klasifikasi Piutang

Hery (2013:181) dalam praktik, mengklasifikasi piutang menjadi 3 kelompok antara lain: (1) piutang usaha; (2) wesel tagih; (3) piutang lain-lain

### Faktor Yang Mempengaruhi Jumlah Piutang

Piutang merupakan aktiva yang penting dalam perusahaan dan dapat menjadi bagian yang besar dari likuiditas perusahaan. Besar kecilnya piutang dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Riyanto (2011:85) faktor-faktor yang mempengaruhi besarnya piutang tersebut diantaranya adalah seperti berikut:

1. Volume penjualan kredit
2. Syarat pembayaran penjualan kredit



3. Ketentuan tentang pembatasan kredit
4. Kebijakan dalam penagihan piutang
5. Kebiasaan pembayaran pelanggan

### **Dokumen Piutang**

Dokumen pokok yang digunakan sebagai dasar pencatatan kedalam kartu piutang adalah:

1. Faktur penjualan
2. Bukti kas masuk
3. Memo kredit
4. Bukti memorial (*jurnal voucher*)

### **Prosedur Penagihan Piutang**

Ada beberapa cara yang dilakukan untuk melakukan penagihan piutang yaitu sebagai berikut:

1. Melalui surat
2. Melalui telepon
3. Kunjungan personal
4. Tindakan-tindakan hukum

### **Metode Pencatatan Piutang**

Pencatatan piutang dilakukan oleh petugas bagian kartu piutang, dan petugas bagian jurnal, dan buku besar. Buku-buku yang diperlukan terdiri atas buku jurnal penjualan, jurnal penerimaan kas, jurnal umum, buku besar, dan kartu piutang sebagai buku pembantu. Pencatatan piutang dapat dilakukan dengan salah satu dari metode berikut ini:

1. Metode Konvensional
2. Metode Posting Langsung
3. Metode pencatatan tanpa buku pembantu
4. Metode pencatatan piutang dengan komputer

### **Metode Penghapusan Piutang**

Ada dua metode yang digunakan untuk menilai, mencatat, atau menghapus piutang usaha yang tidak dapat ditagih, yaitu metode hapus langsung (*direct write-off method*) dan metode pencadangan (*allowance method*) (Hery, 2013:187).

### **Penelitian Terdahulu**

Hamel (2013) melakukan penelitian dengan judul *Evaluasi Sistem Pengendalian Intern Terhadap Piutang Pada PT. Nusantara Surya Sakti*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengendalian intern yang ada di PT. Nusantara Surya Sakti sudah efektif, kecuali pada unsur lingkungan pengendalian yang kurang efektif diakibatkan kurangnya pemeriksaan yang dilakukan oleh audit internal untuk mengatasi praktek pelaporan keuangan dan membantu struktur keuangan dalam menyelesaikan fungsi pertanggung jawaban, sehingga dapat membuka terjadinya kecurangan.

Hartati (2009) melakukan penelitian dengan judul *Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha Pada PT. SFI Medan*. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengendalian intern piutang usaha yang dilakukan PT. SFI Medan. Penelitian ini menggunakan uji kualitatif terhadap kuisioner pengendalian intern piutang usaha yang mengacu pada kerangka kerja COSO pada unsur-unsur pengendalian intern. Hasil pengujian menunjukkan bahwa dari unsur-unsur pengendalian intern menurut kerangka COSO, unsur penentuan resiko dan unsur aktivitas kurang efektif, sedangkan unsur lingkungan, unsur informasi komunikasi, serta unsur pemantauan cukup efektif.

**METODE PENELITIAN****Jenis Penelitian**

Metode atau jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2012:86) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara satu dengan variabel yang lain. Moleong (2012:4) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

**Prosedur Penelitian**

Prosedur penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan tahapan-tahapan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang diteliti adalah sebagai berikut.

1. Peneliti mengajukan permohonan penelitian ke perusahaan melalui kepala cabang PT. Mandiri Tunas Finance Manado
2. Peneliti menjelaskan latar belakang, tujuan dan manfaat dari penelitian
3. Peneliti melakukan pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumen-dokumen perusahaan yang berhubungan dengan penelitian.
4. Peneliti mengolah data yang telah dikumpulkan dalam bentuk kajian.
5. Peneliti menyimpulkan hasil kajian penelitian.

**Jenis dan Sumber Data****Jenis Data**

Peneliti dituntut untuk menguasai teknik pengumpulan data sehingga menghasilkan data yang relevan dengan penelitian. Peneliti menggunakan jenis data kualitatif dari sumber primer dan sumber sekunder. data kualitatif yaitu data yang merupakan kumpulan dari data non-angka, yang bentuknya informasi baik lisan maupun tulisan, seperti: sejarah singkat berdirinya perusahaan, pembagian tugas, struktur perusahaan dan kegiatan usaha perusahaan.

**Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 2 yaitu sebagai berikut.

1. Sumber data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2012:225). Sumber primer ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh melalui wawancara yang penulis lakukan. Penulis juga melakukan observasi lapangan dan pengamatan langsung pada satuan kerja mengenai sistem pengendalian intern kemudian dikembangkan dan diolah lebih lanjut untuk tujuan-tujuan tertentu sesuai kebutuhan.
2. Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data. Sumber data sekunder ini dapat berupa hasil pengolahan lebih lanjut dari data primer yang disajikan dalam bentuk lain atau dari orang lain (Sugiyono, 2012:225). Data ini digunakan untuk mendukung informasi dari data primer yang diperoleh baik dari wawancara, maupun dari observasi langsung ke lapangan. Data yang berkaitan dengan penelitian ini adalah dokumen perusahaan seperti profil perusahaan, struktur organisasi, serta dokumen-dokumen yang terkait.

**Metode Pengumpulan Data**

Data merupakan faktor penting dalam penelitian, untuk itu diperlukan metode tertentu dalam pengumpulan data. Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

**1. Observasi**

Observasi dilakukan untuk mendekatkan peneliti ke orang-orang yang ditelitinya dan ke situasi atau lingkungan mereka yang sebenarnya. Dan peneliti dapat masuk ke lingkungan yang ditelitinya atau yang dikenal dengan observasi partisipatif (Sulistyo dan Basuki, 2010:149).

## 2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan (Moleong, 2012:118). Wawancara dilakukan pada PT Mandiri Tunas Finance Manado dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak yang berwenang atau pihak lain yang berhubungan dengan objek yang diteliti untuk mendapatkan informasi tentang sistem pengendalian intern pada perusahaan.

## 3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan mengenai peristiwa yang sudah berlalu. Peneliti mengumpulkan dokumen yang dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2012:240). Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang datanya diperoleh dari buku, internet, atau dokumen lain yang berhubungan dengan sistem pengendalian internal piutang.

## Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan memberikan ulasan atau interpretasi terhadap data yang diperoleh sehingga menjadi lebih jelas dan bermakna dibandingkan dengan sekedar angka-angka. Langkah-langkahnya adalah reduksi data, penyajian data, mengambil penyimpulan dan verifikasi dan yang terakhir kesimpulan akhir. Adapun hal yang dilakukan dalam menyelesaikan skripsi ini yaitu:

1. Memberikan gambaran umum perusahaan PT Mandiri Tunas Finance Manado.
2. Memberikan gambaran struktur organisasi perusahaan sekaligus tugas dan tanggung jawab di tiap-tiap bagian pada PT Mandiri Tunas Finance Manado.
3. Memberikan gambaran penerapan sistem pengendalian intern piutang PT Mandiri Tunas Finance Manado.
4. Evaluasi Penerapan Sistem pengendalian intern piutang PT Mandiri Tunas Finance Manado.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Sejarah Singkat Perusahaan

Pada tanggal 6 Februari 2009, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk resmi mengakuisisi 51% (limapuluh satu persen) saham PT Tunas Financindo Sarana. Saham yang diakuisisi oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk adalah milik PT Tunas Ridean Tbk (26%) dan milik PT Tunas Mobilindo Parama (25%). PT Tunas Financindo Sarana pada awalnya didirikan pada tahun 1989 dengan nama PT Tunas Financindo Corporation, yang kemudian pada tahun 2000 berubah nama menjadi PT Tunas Financindo Sarana dengan brand "Tunas Finance". Setelah akuisisi saham oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, nama PT Tunas Financindo Sarana berubah menjadi PT Mandiri Tunas Finance dengan brand baru "Mandiri Tunas Finance".

### Hasil Penelitian

#### Penerapan Pengendalian Internal Piutang pada PT. Mandiri Tunas Finance Manado

Berikut ini adalah penerapan sistem pengendalian internal piutang yang diterapkan oleh PT Mandiri Tunas Finance Manado

##### 1. Lingkungan Pengendalian

PT Mandiri Tunas Finance Cabang Manado menjunjung tinggi integritas dan nilai-nilai etika. Dalam perusahaan setiap bagian merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan, setiap karyawan dalam perusahaan harus memiliki kompetensi karena pentingnya suatu perusahaan memiliki karyawan yang kompeten agar terciptanya lingkungan pengendalian yang baik. Perusahaan merekrut karyawan yang kompeten, jujur, memiliki tekad dan motivasi kerja yang tinggi serta keinginan untuk terus berkembang. Setelah calon karyawan berhasil melewati tes yang diadakan perusahaan dan mendapat hasil yang baik maka mereka akan direkrut perusahaan. Dalam mengelola sumber daya manusia perusahaan menetapkan training selama enam (6) bulan untuk melengkapi kemampuan dasar yang berguna dalam menjalankan tugas serta mendorong terciptanya sumber daya manusia yang baik yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Perusahaan juga memiliki Standar Operating Procedur (SOP) yang harus dijalankan oleh setiap karyawan (SOP) tersebut berbeda-beda untuk masing-masing bagian, karena tiap Job Description juga berbeda.



PT Mandiri Tunas Finance Cabang Manado memberikan penghargaan khusus bagi karyawan yang berprestasi dengan kriteria-kriteria yang telah ditentukan perusahaan dan memberikan kompensasi atas prestasi yang mereka raih, ini juga merupakan salah satu usaha perusahaan untuk memotivasi karyawan dalam melaksanakan tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Perusahaan mengadakan briefing dan dipimpin oleh masing-masing kepala bagian dan diikuti oleh setiap personil. Meeting diadakan setiap sebulan sekali dan dipimpin oleh BM, dalam kegiatan tersebut setiap kepala bagian memberikan informasi akhir mengenai hasil pencapaian bulan lalu, dan disampaikan diawal bulan yang berjalan, sehingga akan diketahui kinerja perbagian atau divisi disamping itu setiap personil berhak memberikan tanggapan, saran atau masukan kearah perbaikan. Sedangkan BM bertugas memberikan bimbingan disetiap bagian untuk terus meningkatkan kinerja perusahaan.

Struktur organisasi PT Mandiri Tunas Finance berbentuk struktur organisasi fungsional dengan 8 bagian utama yaitu bagian marketing, administrasi, collector, credit, remedial, recovery, sam dan lelang. Internal audit berkantor di jakarta yang merupakan kantor pusat PT Mandiri Tunas Finance, PT Mandiri Tunas Finance di setiap cabang pertahunnya selain di audit oleh audit internal perusahaan juga di audit oleh bank mandiri, bank indonesia dan Otoritas jasa keuangan (OJK). Struktur organisasi lini menggambarkan hubungan antara bawahan dengan atasan dilakukan secara langsung, dengan demikian karyawan bertanggung jawab pada atasan sesuai dengan jenjang kepemimpinan.

## 2. Penilaian Resiko

Penilaian resiko merupakan bagian penting dalam perusahaan. Untuk mengidentifikasi kemungkinan adanya resiko yang diakibatkan oleh karyawan sendiri (fraud) maupun konsumen yang terkait dengan piutang antara lain resiko kredit macet. Untuk mengantisipasi hal ini PT Mandiri Tunas Finance Cabang Manado memiliki prosedur untuk mengecek history konsumen baru melalui E-star, dimana dengan program ini perusahaan dapat mengetahui apakah konsumen itu baru. Jika permohonan biaya pembiayaan nasabah diterima maka bagian marketing akan menginput data permohonan kredit berupa data pribadi, tempat tinggal, pekerjaan serta pendapatan tetap calon debitur. Pemohon kredit akan diminta untuk melengkapi berkas mandatori sesuai prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan seperti KTP, kartu keluarga, slip gaji, keterangan usaha, rekening tabungan/rekening koran, NPWP, bukti kepemilikan rumah berupa PBB dan fotocopy sertifikat rumah yang akan diperiksa kelengkapannya oleh bagian marketing. Kemudian petugas survey yang dilengkapi "formulir pengajuan kredit" dimana draft tersebut telah berisi kebijakan perusahaan mengenai calon nasabah yang akan diterima berdasarkan 5C (*character, capacity, collateral, capital, condition*).

## 3. Informasi dan Komunikasi

Pemrosesan transaksi, informasi dan data transaksi PT Mandiri Tunas Finance Manado telah dilakukan dengan sistem online melalui program E-star. Informasi mengenai piutang pada PT Mandiri Tunas Finance adalah berupa informasi setiap bagian yang membidangi piutang diantaranya sebagai berikut.

- a. Informasi dari sales officer mengenai calon kondisi nasabah saat ini
- b. Informasi potensi pasar dan program kompetitor oleh kepala bagian marketing
- c. Data riwayat pembayaran calon nasabah yang ingin menambah permohonan pembiayaan
- d. Data customer-customer dengan kriteria kredit macet

Informasi-informasi tersebut dikomunikasikan kepada para staff melalui meeting kemudian diolah dan dijadikan sebagai alat pengambil keputusan oleh setiap kepala bagian untuk menentukan langkah apa yang akan ditempuh selanjutnya oleh perusahaan.

## 4. Aktivitas Pengendalian

Aktivitas pengendalian terhadap piutang pada PT Mandiri Tunas Finance Manado terbagi dalam beberapa aktivitas, yaitu sebagai berikut.

- a. Aktivitas kredit
- b. Aktivitas kewenangan dan kewenangan mutasi piutang
- c. Aktivitas pemisahan tugas oleh masing-masing bagian atau fungsi yang berhubungan dengan piutang
- d. Aktivitas pendokumentasian terhadap piutang

## 5. Pemantauan

PT Mandiri Tunas Finance Cabang Manado telah menetapkan tanggung jawab kepada masing-masing bagian secara jelas. Kelancaran piutang menjadi tanggung jawab bagi bagian yang membidangi piutang tersebut, misalnya sales officer ikut bertanggung jawab terhadap tunggakan debitur selama angsuran bulan pertama sampai dengan angsuran bulan ke sepuluh, sehingga berkewajiban untuk mengingatkan debitur satu

hari sebelum tanggal jatuh tempo begitu juga dengan kasir dan admin piutang untuk selalu mengingatkan debitur agar membayar angsuran tepat waktu. Bagian collector menjadi tugas pokoknya dalam melakukan penagihan, dituntut untuk bekerja semaksimal mungkin guna meminimalisir piutang tak tertagih.

### **Pembahasan**

Evaluasi terhadap pengendalian internal piutang diperlukan agar supaya perusahaan dapat menilai efektivitas dan efisiensi dari aktivitas pengendalian internal tersebut. Evaluasi pengendalian internal dilakukan dengan menerapkan konsep dasar, prinsip-prinsip dan unsur-unsur pengendalian internal menurut committee of sponsoring organizations (COSO). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis terhadap prosedur kerja, mulai dari mendapatkan calon debitur sampai dengan pelunasan piutang selanjutnya dilakukanlah evaluasi mengenai system pengendalian internal menurut COSO berdasarkan standar yang berlaku.

### **Lingkungan Pengendalian**

Lingkungan pengendalian terhadap piutang pada PT Mandiri Tunas Finance Cabang Manado sudah berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan perusahaan menjunjung tinggi integritas dan nilai-nilai etika, setiap karyawan juga memiliki kompetensi karena pentingnya suatu perusahaan memiliki karyawan yang kompeten agar tercipta lingkungan pengendalian yang baik. Struktur organisasi perusahaan telah menggambarkan pemisahan fungsi dan tanggung jawab yang tegas antara fungsi piutang, penagihan piutang, penerima hasil penagihan piutang dan pencatatan. Dalam komite audit selain di audit oleh audit internal perusahaan, perusahaan di audit oleh bank mandiri, bank Indonesia dan otoritas jasa keuangan (OJK). Adapun pelimpahan wewenang dan tanggung jawab sudah berjalan dengan baik, hal ini dilihat dari pegawai yang wajib melaksanakan tugas pokok sesuai dengan uraian pekerjaan dan tugas-tugas lainnya yang ditetapkan oleh perusahaan. Kebijakan dan prosedur kepegawaian sudah berjalan dengan baik, ini dilihat dari perusahaan yang merekrut karyawan yang kompeten, jujur, memiliki tekad dan motivasi kerja yang tinggi serta keinginan untuk terus berkembang. Dengan demikian terjadinya kesalahan dan penyimpangan yang mungkin terjadi dapat diminimalisir.

### **Penilaian Resiko**

Piutang usaha berperan penting dalam perusahaan pembiayaan. Oleh karena itu, resiko terbesar yang dihadapi oleh perusahaan adalah resiko tidak terbayarnya piutang usaha atau kredit macet. Untuk meminimalisir resiko kredit macet atau piutang tak tertagih PT Mandiri Tunas Finance Cabang Manado telah mempunyai prosedur dan kebijakan kredit untuk mengawasi dan mengendalikan resiko tersebut, seperti prosedur untuk menangani konsumen yang tidak mampu membayar tunggakan yang telah lewat dari 3 bulan, maka kendaraan yang dikreditkan perusahaan oleh bagian yang di buat khusus untuk menangani kendaraan tarikan. Kendaraan yang ditarik akan dijual kembali, kemudian hasil dari penjualan akan digunakan untuk menutupi sisa hutang konsumen pada perusahaan, namun perusahaan akan memberikan waktu 14 hari kerja untuk penyelesaian asset yang telah diamankan perusahaan atau melakukan penyelesaian piutang. Apabila konsumen telah melunasi tunggakannya perusahaan akan mengembalikan kendaraan yang ditarik.

### **Informasi Dan Komunikasi**

Informasi dan komunikasi terhadap piutang PT Mandiri Tunas Finance Cabang Manado telah berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan akses sistem komputerisasi yang mudah dan cepat dalam memperoleh data mengenai piutang. Kepala bagian piutang atau credit head selalu mengingatkan sales officer atas segala informasi penting dilapangan yang harus disampaikan mereka.

Sistem informasi yang relevan terhadap tujuan pelaporan keuangan yang meliputi sistem akuntansi terdiri dari metode dan catatan yang ditetapkan dalam mengolah dan melaporkan transaksi suatu entitas. Piutang PT Mandiri Tunas Finance Cabang Manado dikatakan sah jika dicatat dalam dokumen kontrak perjanjian pembiayaan yang diotorisasi oleh marketing head serta langsung dicatat oleh bagian pembukuan pada saat terjadinya transaksi sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya. Informasi piutang usaha inilah yang menjadi dasar evaluasi kinerja perusahaan oleh direktur dalam rangka pengambilan keputusan.

### **Aktivitas Pengendalian**

Berdasarkan evaluasi sistem otorisasi pelaksanaan piutang PT Mandiri Tunas Finance Cabang Manado dapat disimpulkan bahwa sistem otorisasi piutang sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari adanya



pemberian otorisasi yang jelas oleh pihak-pihak yang berwenang dan pencatatan pembukuan dilakukan oleh bagian accounting.

PT Mandiri Tunas Finance telah mengadakan pemisahan fungsi pengendalian dengan baik, hal ini dapat dilihat sebagai berikut:

1. Bagian penerimaan angsuran yaitu kasir dan fill call terpisah dengan bagian marketing dan bagian kredit.
2. Bagian kredit terpisah dengan bagian marketing.
3. Bagian pembukuan (kasir) terpisah dengan bagian kredit.

Hal ini dilakukan agar dapat meminimalisir terjadinya penyimpangan berupa penggelapan uang (cash lapping) dan kecurangan karyawan (fraud).

Cash lapping adalah suatu jenis penggelapan uang yang dilakukan dengan cara penundaan pembukuan atas penagihan rekening tagihan untuk menyembunyikan adanya kekurangan uang tunai.

Pengendalian fisik atas aspek kekayaan dan catatan PT Mandiri Tunas Finance Cabang Manado telah dilakukan dengan cukup baik. Hal ini dilihat dari penyediaan lemari khusus untuk penyimpanan dokumen perusahaan serta brankas untuk penyimpanan uang perusahaan yang belum sempat disetorkan ke bank. Selain itu perusahaan juga menerapkan kebijakan langsung menyetorkan penerimaan kas yang terjadi pada hari itu ke bank dan apabila pada hari itu belum sempat di setorkan oleh fill call ke bank maka administration head harus melaporkan kas masuk di sistem yang dimiliki perusahaan yaitu E-star.

Dalam pengecekan secara independen atas kinerja PT Mandiri Tunas Finance Cabang Manado telah konsisten melakukan review kinerja. Hal ini terlihat dari adanya analisis oleh setiap kepala bagian atas laporan yang diberikan oleh karyawan di tiap bagiannya.

### **Pemantauan**

Pengawasan dan pemantauan terhadap piutang telah dilakukan dengan baik. PT Mandiri Tunas Finance Cabang Manado telah menetapkan tanggung jawab kepada masing-masing bagian secara jelas. Didukung dengan struktur organisasi fungsional yang diterapkan perusahaan membantu memantau kinerja karyawan bagian oleh masing-masing kepala bagian dimana setiap karyawan bagian memiliki tugas melapor hanya kepada kepala bagian yang bersangkutan dan hanya melaksanakan instruksi yang diberikan oleh kepala bagian tersebut.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Secara keseluruhan, sistem pengendalian internal piutang usaha PT Mandiri Tunas Finance Cabang Manado sudah berjalan dengan baik, dimana perusahaan sudah menerapkan konsep dasar dan prinsip prinsip pengendalian internal menurut kerangka COSO. Perusahaan juga ditunjang dengan karyawan yang kompeten sehingga kurangnya terdapat kesalahan yang signifikan pada pencatatan piutang namun disisi lain terdapat beberapa prosedur yang belum mencerminkan pengendalian internal. Pada bagian kredit macet atau piutang tak tertagih, tidak adanya tindakan oleh perusahaan dalam menangani kredit macet atau piutang tak tertagih tersebut, hal ini dilihat dari banyaknya penagihan yang tidak berjalan dengan lancar.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian diatas, maka penulis memberikan saran sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan sistem pengendalian internal terhadap piutang PT Mandiri Tunas Finance Cabang Manado sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan
  - a. Perusahaan hendaknya memberikan asuransi bagi setiap personil yang melakukan penagihan kepada debitur, baik asuransi pencurian maupun asuransi kecelakaan. Hal ini dapat mengurangi resiko kerugian perusahaan apabila terjadinya pencurian kas dan kecelakaan oleh personil tersebut
  - b. Sebaiknya dalam melakukan survey kepada calon debitur sales officer lebih memperhatikan kondisi calon debitur tersebut apakah memenuhi persyaratan atau tidak sehingga layak dilakukan pembiayaan dengan memperhatikan aspek lima "C". diharapkan dengan debitur yang berkualitas, maka jumlah piutang tak tertagih akan semakin kecil.

## 2. Bagi Pihak Lain

- a. Disarankan bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian lanjutan dari permasalahan dalam penelitian ini agar lebih kritis dalam membaca kondisi perusahaan dalam menerapkan system pengendalian Intern piutang usaha
- b. Perusahaan lain yang menghadapi permasalahan yang hamper sama untuk melakukan perbaikan agar system pengendalian intern perusahaan tersebut menjadi lebih efektif

## DAFTAR PUSTAKA

- Raharja Putra, Hendra S, 2011. Buku Panduan Praktis Manajemen Keuangan dan Akuntansi untuk eksekutif perusahaan. Cetakan Pertama. Salemba Empat. Jakarta.
- Suwardjono. 2011. Teori Akuntansi Perekayasaan Pelaporan Keuangan, edisi ketiga cetakan kelima. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Nickels, William G., James M. Mchugh, dan Susan M. Mchugh. Alih bahasa oleh Elevita, Y. dan Diana, A. (2011). Pengantar Bisnis buku 1 (edisi 8). Jakarta :Salemba Empat.
- Ely Suhayati., & Siti Kurnia Rahayu. (2010). AUDITING, Konsep Dasar dan Pedoman Pemriksaan Akuntan Publik. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Azhar Susanto. 2013. Sistem Informasi Akuntansi. Bandung: Lingga Jaya.
- Alvin. A. Arens, Randal J. Elder, Mark S. Beasley, Amir Abadi Jusuf, (2011), Audit dan Jasa Assurance: Pendekatan Terpadu (Adaptasi Indonesia), Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Sunarto, dkk. 2010. Strategi Pembelajaran Inovatif Berbasis TIK. Elex Media Komputindo.
- Pontoh, Winston, 2013. Akuntansi Konsep dan Aplikasi. Halaman Moeka. Jakarta.
- Martani, Dwi, Sylvia Veronica NPS, dkk. 2012. Akuntansi Keuangan Menengah Berbasis PSAK. Jakarta: Salemba Empat.
- Hery, 2013. Akuntansi Keuangan Menengah. Center of Academic Publishing Service. Yogyakarta.
- Riyanto, Bambang. 2011. Dasar-Dasar Pembelanjaan Perusahaan. BPFE. Yogyakarta.
- Hamel, 2013. Evaluasi Sistem Pengendalian Intern Terhadap Piutang Pada PT. Nusantara Surya Sakti. JURNAL EMBA Vol. 1 No. 3 Hal. 230-338. <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/1736/1378>. Di Akses Mei 2016. Manado.
- Hartati, 2009. Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha Pada PT. SFI Medan, Program Ekstensi Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Utara. [repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/8953/1/10E00425.pdf](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/8953/1/10E00425.pdf). Diunduh 20 Mei 2016.
- Sugiyono 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Cetakan ke-17. Bandung: Alfabeta.
- Moleong, Lexy J. 2012. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Basuki, Sulistyio. 2010. Metode Penelitian. Jakarta : Penaku.